

**CALITATE, MANAGEMENT,
INFORMAȚIE, COORDONATE
MAJORE ALE FIRMEI
PERFORMANTE**

Prof. univ. dr. Doru CIRNU
Universitatea "Constantin Brâncuși" din
Târgu-Jiu

Lect. univ. dr. Amalia TODORUȚ
Universitatea "Constantin Brâncuși" din
Târgu-Jiu

**QUALITY, MANAGEMENT,
INFORMATION, MAIN
COORDINATES OF PERFORMING
FIRM**

Prof. PhD Doru CIRNU
„Constantin Brâncuși” University of Târgu-
Jiu

PhD Amalia TODORUȚ
„Constantin Brâncuși” University of Târgu-
Jiu

Rezumat:

This paper present some aspects to be considered when defining firm's performance. The focus is on defining three elements which are most important in functioning and development of every firm. The authors of this paper emphasized that "quality can happen only when you care enough to do your best". Incorporating Total Quality Management (TQM) in firms is what we need today. TQM means developing a Quality vision, customer focus and overgrowing process of continuous improvement on the part of each and every person serving at the firm. Every organization needs a process to ensure that the systems witch shape its culture and way of business such as performance appraisal system, reward and recognition systems etc. are brought into alignment with TQM. The same is true in case of every.

Cuvnte cheie: calitate, management, informație, eficiență economică.

Eficiența economică a unei firme este o însușire a acesteia exprimată de relația de cauzalitate dintre efectele totale, echivalate ca natură și timp și resursele totale, echivalate ca natură și timp, implicate în activitatea acelei firme.

Elementele determinante ale eficienței economice sunt: resursele implicate de o activitate sau de un sistem de producție efectele economice generate de folosirea resurselor implicate; timpul in care se folosesc resursele și după care apar efectele; spațiul

Abstract:

This paper present some aspects to be considered when defining firm's performance. The focus is on defining three elements which are most important in functioning and development of every firm. The authors of this paper emphasized that "quality can happen only when you care enough to do your best". Incorporating Total Quality Management (TQM) in firms is what we need today. TQM means developing a Quality vision, customer focus and overgrowing process of continuous improvement on the part of each and every person serving at the firm. Every organization needs a process to ensure that the systems witch shape its culture and way of business such as performance appraisal system, reward and recognition systems etc. are brought into alignment with TQM. The same is true in case of every.

Key words: quality, management, information, economic efficiency.

The economic efficiency of a company is a trait of it, expressed by its causal relationship between the total effects, equivalent to time and nature and total resources, equated as nature and time involved in activities of the firm. The elements determinant of economic efficiency are: the resources involved an activity or a production process, the economic effects arising from the use of resources involved, the time in which resources are used and the effects that occur,

economic în care are loc consumul de resurse și se obțin efectele generate; relațiile dintre rapoartele efecte/ resurse calculate și cele exprimate de alte variante posibile de activități sau normative de eficiență.

Ansamblul consumurilor de resurse variabile în funcție de nivelul calității determină efortul pentru realizarea sau îmbunătățirea acesteia, denumit costul calității. O asemenea accepțiune a efortului pentru calitate permite delimitarea a două sensuri pentru costurile implicate: un cost static al calității și un cost dinamic al acesteia.

Faptul că tehnologiile informaționale sunt omniprezente în lumea afacerilor devenind un instrument vital în conducerea unei firme sau că asistăm la accentuarea tendințelor de automatizare și robotizare a activităților din tot mai multe firme și a orientării spre calitate reprezintă doar câteva dintre dimensiunile principale ale firmei performante.

Dacă trilogia obiectivelor cost - calitate - perioadă de livrare rămâne o constantă a întreprinderii, maniera de atingere a acestora s-a modificat profund în ultimii ani. În trecut, pentru obținerea unor cheltuieli scăzute de fabricație, s-a acționat în sensul creșterii productivității lucrătorilor direct productivi. Pentru obținerea unei calități ridicate s-au multiplicat activitățile de control în toate stadiile de fabricație, iar pentru scurtarea perioadei de livrare au fost menținute stocurile de produse finite supradimensionate.

În prezent, se știe că un nivel ridicat al calității, nu poate fi obținut și menținut, decât prin implicarea tuturor actorilor care iau parte la procesul calității, iar pentru reducerea perioadelor de livrare trebuie să se acționeze în sensul creșterii flexibilității mijloacelor de producție și deci a reactivității acestora. Pentru obținerea unor costuri reduse au fost luate până acum în considerare, doar cheltuieli directe, ori se știe că toate tipurile de cheltuieli, fără excepție, joacă un rol în creșterea costurilor de producție.

the economic space in which takes place the consumption of resources and afterwards are obtained the generated effects; the relationship between the reports effects / resources calculated and expressed by other variations possible of activities or frames of efficiency.

The ensemble of variable resource consumption according to the level of quality leads the effort for the development or improvement of it, called the quality cost. Such a perception of effort for quality allows delimiting two meanings for the costs involved: a static cost of quality and a dynamical cost.

The fact that information technologies are ubiquitous in the business world-becoming a vital tool in the management of a company or to assist to tendencies increased to automation of activities of more companies and to move towards quality are just some of the main dimensions of company performance.

If the trilogy of the objectives cost – quality – delivery period remains a constant of the enterprise, the manner of reaching them has changed deeply lately. In the past, to obtain some low expenses, it was taken action in the sense of the productivity development of directly productive workers. To get a high quality, the control activities at all the stages of manufacture have multiplied, and to shorten the delivery period the stocks of supra-dimensioned finite products have been maintained.

At present, it is known that a high level of quality can be obtained and maintained only by involving all the actors which are taking part in the quality process, and to lower the delivery periods, it must be actioned in the sense of developing the flexibility means of production and thus their reactivity. To obtain some lowered costs, only the direct expenses have been taken into consideration so far, or it is known that all the types of expenses, with no exception, play an important role in the production costs development.

Din punctul de vedere al producției de masă, atingerea celor trei obiective ar putea fi rezolvată prin minimalizarea consecințelor unor disfuncționalități: evitarea apariției unor întârzieri în constituirea stocurilor, multiplicarea unor activități de control pentru a evita apariția unor produse defecte, organizarea unor echipe de întreținere și depanare pentru a evita apariția unor căderi accidentale ale utilajelor.

Pentru producția de masă există un principiu elementar: îmbunătățirea productivității se poate obține prin creșterea randamentelor locurilor de muncă. Producția fluentă lărgeste câmpul de reflecție și propune concentrarea atenției asupra activităților din preajma locurilor de muncă. Aceasta, deoarece cheltuielile cu salariul muncitorului care lucrează la un loc de muncă mecanizat, nu reprezintă decât o fracțiune din costul de producție, iar sursele cele mai importante ale productivității se vor regăsi de acum înainte în modul de funcționare a întreprinderii, care este din ce în ce mai greu de gestionat. Simplificarea și urmărirea activităților neproductive devine în prezent un obiectiv prioritar. O asemenea abordare privește ansamblul tuturor activităților întreprinderii.

Dintre toate activitățile desfășurate în cadrul unei întreprinderi, doar activitatea de transformare este cea care adaugă valoare adăugată produselor fabricate; toate celelalte activități nu adaugă decât cheltuieli. Este adevărat, că atunci când concurența este puțin prezentă, clientul nu are de ales; el trebuie să plătească pentru ansamblul activităților, fie că ele adaugă sau nu, valoare produsului. Dar dacă un concurent, dotat cu aceeași tehnologie, reușește să elimine unele activități care nu adaugă valoare produselor, el poate să aducă pe piață produse mai ieftine și mai competitive.

Când vorbim de activități fără valoare adăugată, trebuie să știm cum definim conceptul de valoare din punctul de vedere al clientului. Valoarea, în acest caz, poate fi definită ca un element (caracteristica

From the serial manufacture point of view, the reach of the three objectives could be solved by minimizing the consequences of some dysfunctions: the avoidance of some delays appearance in making the stocks, the multiplying of some control activities to avoid the appearance of some bad products, the organization of some maintenance and repair teams to avoid the appearance of some accidental break-downs of the equipments.

There is an elementary principle for the serial manufacture: the improvement of the productivity can be obtained by developing the efficaciousness of jobs. Lean management enlarges the reflection field and proposes the attention focus over the activities which are near the jobs. This happens because the expenses with the worker's salary, who has a mechanized work, represents only a fraction from the production cost, and the most important sources of productivity will be found from now on in the functioning way of the enterprise, which is harder and harder to administrate. The simplification and the following of the non-productive activities becomes a priority objective, at present. Such an approach concerns the assembly of all the activities of an enterprise.

Of all the activities developed within an enterprise, only the activity of transformation is the one that adds added-value to the manufactured products; all the other activities add only expenses. It is true that then, when the competition is less present, the client does not have a choice; he must pay for the assembly of activities, even if they add value or not to the product. But if a competitor who has the same technology, succeeds to eliminate some of the activities that don't add value to the products, he can bring on the market cheaper and more competitive products.

When we talk about products with no added-value, we must know how to give a definition to the concept of value from the client's point of view. In this case, value,

funcțională, calitate, perioada de livrare) pe care clientul îl plătește, deoarece îi găsește un avantaj (funcționalitate suplimentară, o fiabilitate mai bună sau un preț mai redus) față de alt produs.

În cadrul unei întreprinderi, se pot identifica numeroase activități care nu aduc valoare suplimentară produselor vândute, dar care sunt foarte costisitoare. Obiectivul prioritar al întreprinderii trebuie să fie eliminarea sistematică a acelor activități care nu adaugă valoare produselor.

Strategia pe baza costurilor propune ca, în cazul producției fluente, întreprinderea pentru a-și îmbunătăți performanțele, trebuie să renunțe la activitățile fără valoare adăugată. În aceste condiții, întreprinderea va avea două avantaje în plus:

- Flexibilitatea se îmbunătățește sensibil, prin aceea că cele mai multe activități care nu adaugă valoare produselor apar atunci când produsele așteaptă. Eliminarea acestor activități va avea loc prin accelerarea circulației produselor, prin scurtarea perioadelor de livrare și eliminarea stocuri lor de produse finite.

- Crește nivelul calității produselor, în primul rând prin eliminarea activităților neproductive susceptibile de a provoca reducerea calității. În al doilea rând, pentru că tensiunea fluxurilor de fabricație produce disfuncționalități care afectează procesul de producție (căderi accidentale, probleme de calitate etc.) și determină întreprinderea să propună măsuri de prevenire a apariției lor.

Prin focalizarea eforturilor de productivitate asupra cheltuielilor care nu aduc valoare adăugată pentru client, întreprinderea se înscrie pe calea îmbunătățirii calității și serviciilor. Cu siguranță, acest avantaj este oferit de o strategie competitivă, care nu sacrifică nici un element al trilogiei obiectivelor și este, în particular, un model atractiv al producției fluente.

În prezent, calitatea și fiabilitatea produselor și serviciilor a devenit unul dintre cei mai importanți parametri de

can be defined as an element (functional characteristic, quality, delivery period) which is paid by the client, because there is an advantage it has (supplementary functionality, a better reliability or a lower price) given another product.

Within an enterprise there are lots of activities that can be identified as not bringing supplementary value to the sold products, but they are very expensive. The priority objective of the enterprise must be the systematic elimination of those activities which don't add value to the products.

The strategy based on costs proposes that, in the case of the fluent production, the enterprise must give up the activities with no added-value to improve its performances. In these conditions, the enterprise will have two more advantages:

- Flexibility improves considerably through the fact that the most activities that don't add value to products appear then when the products are waiting. The elimination of these activities will take place by accelerating the products circulation, by shortening the delivery periods and by eliminating the stocks of finite products.

- The level of products quality develops, firstly by eliminating the non-productive activities liable to provoke the quality lowering. Secondly, because of the tension of the manufacture's ebbs and flows produces dysfunctions which affect the production process (accidental break-downs, quality problems etc.) and determines the enterprise to propose measures of preventing them.

By focusing the efforts of productivity over the expenses which don't bring added-value for the client, the enterprise joins itself on the way of improving the quality and the services. This advantage is surely offered by a competitive strategy which sacrifices no element of the objectives' trilogy and, it is, particularly an attractive model of the fluent production.

Currently, the quality and reliability of products and services has become one of the

competitivitate pentru toate firmele puternice ale lumii. Majoritatea și-au inclus obiective legate de calitate ca parte a proceselor de evaluare a performanțelor.

Mai mult decât atât, toate țările industrializate manifestă un interes deosebit pentru monitorizarea calității care să garanteze respectarea standardelor de calitate. În prezent nu se mai poate vorbi despre calitate fără a dezvolta un management al calității.

Un concept dezvoltat în Japonia în anii '80 și adoptat cu mult succes de companiile americane cărora li s-au adăugat ulterior cele din Europa apuseană este cel de Management al calității totale (TQM). Principalul său scop îl reprezintă îmbunătățirea continuă a performanțelor calitative ale produselor/serviciilor, având la bază câteva principii fundamentale printre care:

- calitatea nu costă nimic în plus;
- calitatea impune implicarea tuturor angajaților;
- calitatea presupune colaborarea cu parteneri de calitate;
- calitatea trebuie să poată fi percepută de clienți;
- calitatea nu trebuie limitată doar la produs ci trebuie să se regăsească în toate acțiunile firmei;
- calitatea poate și trebuie întotdeauna să fie îmbunătățită.

Principală virtute a TQM o reprezintă faptul că promovează o soluție preventivă și nu una curativă în sensul că urmărește “înglobarea calității în etapele primare ale fabricării produselor” și “nu corectarea defectelor după ce acestea au apărut pe piață” [3].

Alături de TQM, în literatura de specialitate a apărut și conceptul de Mega Management care presupune adaptarea tuturor activităților firmelor la tendințele majore manifestate în societate. J. Nasbitt [2] identifică zece astfel de tendințe și anume:

- de la societatea industrială la cea informațională;
- de la o tehnologie neperformantă la

most important parameters of competitiveness for firms in the world stronger. Most of them also include objectives related to quality as part of assessment processes of performances. Moreover, all industrialized countries show a great interest for quality monitoring which ensure compliance with standards of quality. In our days cannot talk about quality without developing a quality management.

A concept developed in Japan in the 80s and adopted with much success for U.S. companies which were subsequently added those of Western Europe is one of total quality Management (TQM). Its main aim is to continuous improvement the quality performances of products / services, based on several fundamental principles which we can illustrate:

- quality not costs anything extra;
- quality-requires the involvement of all employees;
- quality-involves collaboration with partners of quality;
- quality-should be perceived by customers;
- quality-should not be limited only to the product but should be reflected in all actions of the company;
- quality can and must always be improved

The main virtue of TQM is that it promotes a preventive solution and not a curative one in the sense that it aims "to include the quality in primary stages of manufacture" and "not correct defects after they have appeared on the market" [3].

Besides TQM, the literature has emerged and the concept of Mega Management which means adapting of all activities of firms in the major trends manifested in society. J. Nasbitt [2] identifies ten such trends, namely:

- From the industrial society to the information society;
- From a weak technology to a highly performances one;

- una superperformantă ;
- de la o economie națională la o economie mondială;
- de la o viziune pe termen scurt la o viziune pe termen lung ;
- de la centralizare la des centralizare;
- de la ajutor instituționalizat la forțe proprii;
- de la o democrație reprezentativă la una participativă ;
- de la ierarhii la rețele;
- de la Nord la Sud;
- de la ori-ori la opțiuni multiple.

Explicația accentului care se pune în prezent pe management constă în faptul că toate problemele cu care se confruntă o firmă pot fi soluționate cu succes numai dacă întreaga activitate de : prospectare a pieței, de proiectare în funcție de cerințele beneficiarilor, de elaborare și dezvoltare a tehnologiilor, de organizare și desfășurare a producției, de desfacere și de reluare a întregului ciclu la un nivel superior se derulează pe baza principiilor moderne ale managementului: munca în și pentru echipă, eficacitate și eficiență în întreaga activitate,delegarea de autoritate și asumarea de responsabilități iar la baza strategiei firmei se află ideea conform căreia principalul furnizor de informații trebuie să fie întotdeauna clientul.

Tocmai de aceea managementul calității nu mai poate fi conceput fără aportul substanțial al informației și al sistemului informațional. Practic , exercitarea funcției de organizare a managementului de vârf se materializează nu doar în organizarea structurală cât mai ales în cea informațională. De fapt, organizarea informațională se află în strânsă legătură cu întregul organism al firmei. Metaforic vorbind,dacă structura organizatorică îi asigură firmei osatura, partea de rezistență, sistemul informațional, asemenea sistemului circulator, îi asigură energia vitală.

Informația poate și trebuie să fie percepută ca un element de înștiințare care provoacă managerilor reacții care declanșează decizii și acțiuni vizând: previzionarea

- From a national economy to a global economy;
- From a short vision on a long-term vision;
- From the centralization to no centralization;
- From institutionalized help to own forces;
- From a representative democracy to a participatory one;
- From hierarchies to networks;
- From North to South;
- From the or-or to multiple options;

Explanation of the importance that is focus now on management is that all the problems facing a firm can be resolved successfully only if the entire activity of: prospecting the market, design according to beneficiaries' requests for elaboration and development of technologies, organization and operation of production, sales and repeat the whole cycle at a higher level takes place on modern principles of management: work and team effectiveness and efficiency across the business delegation of authority and assumption of responsibilities and the base of company strategy is the view that the main supplier of information should always be the customer.

That's why the quality management cannot be conceived without substantial input of information and the informational system.

As a practice, exercising organizational top management is not just materialized in the structural organization especially in the informational one.

As a matter of fact, the information is closely related to the firm's entire body. Metaphorically speaking, if the organizational structure assures firm skeleton, the resistance, information system, as the circulatory system also, it provides vital energy.

Information can and should be perceived as a notification that causes managers reactions that trigger decisions and actions aimed at: forecasting objectives

obiectivelor și a mijloacelor de realizare a acestora, asigurarea unei organizări eficiente, motivarea-antrenarea întregului colectiv, evaluarea rezultatelor, definirea și precizarea strategiilor de dezvoltare etc.

Până la urmă, gradul de utilizare al sistemului informațional și al tehnologiilor informaționale în țările avansate se reflectă în nivelul general de dezvoltare al acestora.

Aceasta explică faptul că țări precum Germania, Franța, Anglia, Japonia sau SUA alocă anual sume considerabile pentru crearea și dezvoltarea unei „societăți informatizate”.

Astăzi, când se amplifică dar se și rezolvă probleme complexe legate de tehnica și tehnologie se impune o nouă modalitate de a aborda realitatea înconjurătoare și luarea în considerare a unei noi dimensiuni a materiei, cea informațională. Informația apare astfel ca o resursă strategică a managementului care confirmă, dacă mai era nevoie, maxima enunțată de J.F. Kennedy: “Informația este scumpă, dar nimic nu este mai scump decât lipsa ei”. Perenitatea spuselor sale este susținută de numeroase realități ale zilelor noastre între care faptul că piața informațiilor de afaceri a cunoscut o dezvoltare explozivă, în lume existând în prezent, peste un milion de baze de date on-line, dintre care cca. 90% folosesc autostrăzile informaționale americane.

Abilitatea de a folosi computerele pentru colectarea, organizarea, distribuirea și controlul informațiilor influențează sensibil diferența dintre succes și mediocritate în afaceri.

Dezvoltarea unei societăți bazate pe sistemul informațional, reprezintă astăzi o necesitate, informația reprezentând o componentă și un factor al calității vieții.

În concluzie, putem spune că acest concept de manageriat al informației, al cunoașterii, a ajuns în prim-planul strategiilor de dezvoltare actuale ale oricărei firme de succes.

and means of achieving them, providing an effective organization, motivating the whole team-training, evaluation, definition and specification development strategies etc.

After all, the use of information system and information technology in advanced countries is reflected in the general level of development of them.

This explains the fact that countries like Germany, France, England, Japan and the U.S. annually allocates considerable sums to create and develop a “computerized society”.

Today, when increases but also solve the complex problems of technical and related to technology should be a new way to deal with the surrounding reality and taking into account the new dimensions of matter, the information. Such information appears as a strategic resource management which confirms, if there was a need, the maximum saying of J.F. Kennedy: “Information is expensive, but nothing is more expensive than its absence. The actuality of him saying is supported by numerous realities of today between the information that the business has experienced explosive growth, in the present world there are over a million databases online, some of which use the motorways of U.S. information about 90%. Ability to use computers in order to collect, organize, distribute and control the information’s is affecting sensitive the difference between success and mediocrity in business.

Developing a society based on information system is now a necessity, the information is an element and a factor of life quality.

In conclusion, we can say that the concept of management the information, the knowledge, arrived in the first plan of the present strategies development of any success firm.

Bibliografie:

- [1]. Badea F. –Managementul Productiei, Editura ASE Bucuresti, 2005
- [2]. Baglin, G., Bruel, O., Garreau, A., - Logistic and Industrial Management, Economica, Paris, 2007
- [3]. Bărbulescu C. Dumitriu N.A. – Probleme ale conducerii moderne ale întreprinderilor, Editura Economică, București 2008.
- [4]. Brad, S., The σ Algorithm – Triz for the innovation integration in the DMAIC methodology of processes improvement, in the “Quality – access to success”, year 10, no.3, March 2009
- [5]. Dicționar de Economie, Editura Economică, București, 1999
- [6]. Dumitrescu M, Pleșoianu G Russu C – Calitatea managementului firmei, Editura Economică, București 2008
- [7]. Lynn A.B. Avantajul EQ – Editura Codecs, București 2006
- [8]. Nicolescu O, Nicolescu O. – Economia, firma și managementul, bazate pe cunoștințe, Editura Economică, București 2008
- [9]. Trifu A. – Universul multidimensional al deciziei, Editura Economică, București 2009
- [10]. Verboncu I. - Știm să conducem?, Editura Economică, București 2005

Bibliography

- [1] Badea F. –Managementul Productiei, Editura ASE Bucuresti, 2005
- [2] Baglin, G., Bruel, O., Garreau, A., - Logistic and Industrial Management, Economica, Paris, 2007
- [3] Bărbulescu C. Dumitriu N.A. – Probleme ale conducerii moderne ale întreprinderilor, Editura Economică, București 2008.
- [4] Brad, S., The σ Algorithm – Triz for the innovation integration in the DMAIC methodology of processes improvement, in the “Quality – access to success”, year 10, no.3, March 2009
- [5] Dicționar de Economie, Editura Economică, București, 1999
- [6] Dumitrescu M, Pleșoianu G Russu C – Calitatea managementului firmei, Editura Economică, București 2008
- [7] Lynn A.B. Avantajul EQ – Editura Codecs, București 2006
- [8] Nicolescu O, Nicolescu O. – Economia, firma și managementul, bazate pe cunoștințe, Editura Economică, București 2008
- [9] Trifu A. – Universul multidimensional al deciziei, Editura Economică, București 2009
- [10] Verboncu I. - Știm să conducem?, Editura Economică, București 2005